

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tujuan utama setiap perusahaan jasa adalah memberi pelayanan yang baik, cepat serta memuaskan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan pada puskesmas dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Peranan puskesmas sebagai sarana kesehatan menjadi semakin penting bagi masyarakat yang secara langsung mendukung dalam kesehatan. Terciptanya keadaan sehat adalah kebutuhan dasar setiap manusia, sayangnya banyak masyarakat yang belum menyadari, karena kebutuhan akan kesehatan tersebut terkalahkan oleh kebutuhan pokok lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak semata-mata berada ditangan pemerintah melainkan mengikut sertakan sebesar-besarnya peran aktif segenap anggota masyarakat. Untuk menuju Indonesia sehat 2010 dan tercapainya tujuan pembangunan kesehatan, yaitu dengan tercapainya derajat kesehatan secara optimal, salah satunya di bidang kesehatan seoptimal mungkin (Depkes RI, 2001), salah satunya adalah puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan di Indonesia. Oleh karena itu Puskesmas harus dapat memenuhi kebutuhan kesehatan pada masyarakat yakni dengan memprioritaskan pada kepuasan pelanggan / pasien. Kepuasan maupun ketidakpuasan pasien ditentukan oleh kualitas barang (obat) maupun jasa pelayanan Puskesmas itu sendiri, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi Puskesmas. Terdapat 3 fungsi pokok Puskesmas, yaitu (1) Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayahnya, (2) Membina peran serta masyarakat di

wilayah kerjanya dalam rangka meningkatnya kemampuan untuk hidup sehat, dan (3) Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya (Effendy, 1995).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard an kode etik profesi yang telah ditetapkannya (Azwar, 1996). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan / pasien akan kecewa. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan pasien, namun pada prinsipnya, kepuasan pasien dapat diukur.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan / pasien, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi.

Berdasarkan data dan uraian tersebut di atas, maka menjadi menarik topik ini untuk dianalisa terutama dari segi kualitas pelayanan Puskesmas, maka penulis mengambil judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TERAS BOYOLALI.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan semakin pesatnya kemajuan jaman dengan disertai dengan gejala-gejala penyakit baru, kesehatan menjadi suatu sektor yang penting saat ini serta berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut, “ Se jauh mana tingkat kepuasan Pasien Puskesmas Teras ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak di capai (*Usman & Setiady, 1996*).

Adapun tujuan yang diharapkan tercapainya penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bermanfaat bagi perkembangan kesehatan di tingkat Puskesmas.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kepuasan kpnsumen ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian dapat meningkatkan kinerja Puskesmas sehingga tercipta kepuasan pada pasien.

b. Bagi Penyusun

Mendapat gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien Puskesmas.

c. Bagi Pembaca

Dapat menambah ilmu pengetahuan tentang perilaku tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.